Web配信ソリューション

ブラザー工業株式会社

brother

http://www.brother.co.jp/

一元管理で多言語展開する動的サポートサイトをBBCDNがグローバルに支援する

プリンターや複合機を中心に、グローバルに製品・サービスを供給するブラザー工業では、ユーザーサポートの一環としてWebサイトを積極活用している。国内にあるサーバーから世界中のお客さまに遅延なく利用してもらえるように「BBCDN」を導入したが、中国への配信のパフォーマンスを向上させる必要が出てきた。これを解決したのが「DSA」と「ChinaCDN」だった。

80%以上の売上を得る海外市場をサポート

明治時代にミシン修理業からスタートしたブラザー工業は現在では、売り上げの約7割をプリンター、複合機などの情報通信機器分野が占め、同分野で大きな成長を遂げている。同社が世界中で支持される理由は、コストパフォーマンスの高い製品群と、充実したユーザーサポートにある。そして後者では、サポートサイト（Webサイト）も積極的に活用し、各製品の使い方やトラブル対応に関する分かりやすい解説、取扱説明書やドライバー・ユーティリティーソフト等のダウンロードなど、きめ細かなサービスメニューを揃えている。

IT戦略推進部専門部長 鈴木禮奉氏は「弊社の売り上げは80%以上が海外です。国内はもちろんですが、海外のお客さまをどれだけサポートできるか、それが事業展開のキーポイントになります」とサポートサイトの重要性を強調する。

同社のサポートサイトは1995年、米国に開設された。しかしデータセンターで障害が頻発するようになり、日本国内へWebサーバーを移設することを決めた。このときに懸念材料となったのが、海外の顧客からサーバーが離れることによるレスポンスの低下だった。そこで2005年8月、日本におけるサポートサイト本格運用と同時に、世界70カ国・2万台以上設置されているキャッシュサーバーを活用し、個々のエンドユーザーに最も近いサーバーから配信する「BBCDN」（Broadband CDN Powered by Akamai）を導入した。

IT戦略推進部 専門部長 鈴木 禮奉 氏

中国におけるレスポンスをDSAとChinaCDNが改善

BBCDNにより、サポートサイトは利用者が10倍に増えても安定した運用を実現することができた。ところが2007年頃から中国への配信のパフォーマンスを向上させる必要が出てきた。急いで対策が検討されたが、ひとつ課題があった。同社のサポートサイトは動的コンテンツがほとんど。アクセスのたびにデータベースと連携してコンテンツが生成されるからだ。通常、動的コンテンツはキャッシュサーバーの効果が出にくいといわれている。

CS推進部CS2グループ課長 原田大令氏は、動的コンテンツの配信について「我々はグローバルにビジネスを展開しているので、コンテンツの量も膨大です。どこか変更する場合に、もし静的コンテンツで行うと何百ページも更新しなければなりません」と必要性を強調する。

CS推進部CS2グループ 課長 原田 大令 氏

■ブラザー工業のオフィシャルサイト
http://www.brother.co.jp/
■ブラザーソリューションセンターのサイト
http://welcome.solutions.brother.com/

課題

- 米国から日本へのWebサーバー移設に際して、海外の顧客に対するサイトのレスポンス低下が懸念された。
- ドライバーやユーティリティーソフトなどのダウンロードサービスを提供しているため、データ配信量が多く、サーバーの負担も大きかった。
- 中国からのアクセスが増加し、中国へも安定した配信を行いたい。

ソリューション

NTTコミュニケーションズの「BBCDN」を採用

- 世界中に配置したキャッシュサーバーからコンテンツを配信するため、海外からのアクセスに対しても快適なレスポンスを実現。
- オプション機能の「Net Storage」に大容量のダウンロードファイルを保存することで、サーバーの負荷を軽減。
- オプション機能の「ChinaCDN」を導入することで、中国国内にあるキャッシュサーバーから配信が可能。

導入効果

- 利用者側の画面表示の待ち時間やタイムアウトを解消でき、サイトへのアクセスの“取りこぼし”がなくなった。
- 利用者側のレスポンスやアクセス増・データ配信量アップを心配することなく、より魅力的なコンテンツの開発に注力できるようになった。
- 中国国内にあるキャッシュサーバーから配信することで、中国へも安定した配信を実現し、レスポンス改善に繋がった。

そこで原田氏らは動的コンテンツの表示を高速化するBBCDNのサービスメニュー、「DSA」(Dynamic Site Accelerator)に注目した。DSAはオリジンサーバーとキャッシュサーバーを結ぶ経路やTCPコネクションを最適化し、さらに付随コンテンツのキャッシングにより動的コンテンツの表示を高速化することができる。またキャッシュサーバーの多段化により、オリジンサーバーの負荷をより軽減することが可能だ。実際、DSAを導入したところ、オリジンサーバーへのリクエスト数が全体の21.3%から10.4%に減少した。また中国専用のサービスメニュー「ChinaCDN」も併せて導入した。中国国内にあるキャッシュサーバーから直接データを配信するためだ。その結果、中国国内のレスポンスは大幅に改善したという。たとえば上海では、5MBのファイルのダウンロード時間が約8秒から0.07秒と劇的に短縮されたほどだ。

レスポンスの向上がデータの一元管理を担保

IT戦略推進部課長　大沼春彦氏は、中国専用のサービスメニューであるChinaCDNについて「グローバルなCDNでは、世界中を均一な方法でネットワークしても不十分です。中国のようなネットワーク環境の弱いところは、手厚いサポートが必要だからです」と評価している。それには理由がある。もし一部の国で通信の遅延からサポートサイトが機能しないとなると、データの一元管理そのものが崩れてしまう。ネットワーク環境が整備されていない国が独自にデータを持つ場合、古いバージョンのデータがいつまでも残りがちだ。またCDで配布すればコストがかかる。そういう意味でもBBCDNの効果は大きい。

IT戦略推進部
課長
大沼 春彦 氏

もうひとつ忘れてならないのは、サポートサイトが今やひとつのセールスツールとなっていることだ。もし24時間365日利用できるサポートサイトがないとしたら、お客さまはそのメーカーの商品を安心して買えるだろうか。

IT戦略推進部
祖父江 広明 氏

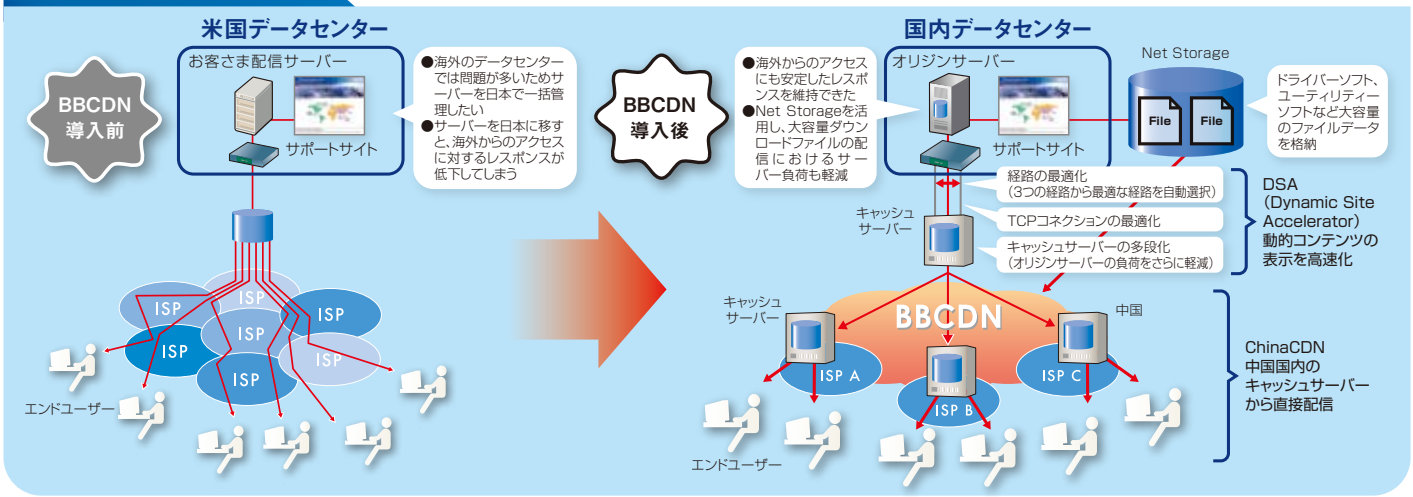
IT戦略推進部の祖父江広明氏は「世界中でレスポンスが速くなれば、いまはテキストが中心のFAQも、Flashなどのリッチコンテンツにすることができるでしょう。そうすれば映像を使って説明することもできます。お客さまにとって理解しやすく、問題も解決しやすくなるでしょう」と、BBCDNが将来的にサポートサイトのあり方も変えていくだろうと予想している。

ブラザー工業では、「At your Side.」というモットーを掲げ、いつもお客さまを第一に考え、優れた価値を迅速にお届けしている。それはサポートサイトについても変わらない。お客さまのネットワーク環境にかかわらず、いつも側にいて、迅速なサポートを提供するために、BBCDNの活躍シーンはますます広がっている。

企業プロフィール

社　　名：ブラザー工業株式会社
本社所在地：愛知県名古屋市瑞穂区苗代町15-1
代 表 者：小池 利和　代表取締役社長
設　　立：1934年1月15日(創業1908年)
資 本 金：192億900万円(2010年3月末現在)
事業内容：プリンター・複合機・電子文具など(プリンティング・アンド・ソリューションズ事業)、家庭用ミシン(パーソナル・アンド・ホーム事業)、工業用ミシン・工作機械(マシナリー・アンド・ソリューション事業)、通信カラオケ・コンテンツサービスなど(ネットワーク・アンド・コンテンツ事業)
U R L：http://www.brother.co.jp/

BBCDN導入例



お客さまのメリット

・グローバルなサービスインフラにより、世界中どこからでも快適アクセスを実現。
・大量アクセス時にも安定したコンテンツ配信が可能。
・大容量ファイルなどのダウンロードサービスも効率よく提供できる環境を実現。

大量アクセスにもダウンしない信頼性の高いサイト運用を実現

エンドユーザーのメリット

・レスポンスの早いWeb環境でコンテンツ閲覧が可能。
・アクセスする国・地域を気にすることなく快適にサービスを受けられる。
・大容量のダウンロードファイルも快適に受信。

快適なWeb環境により企業/商品イメージが向上
継続的なサイトチェックの可能性アップ

お問い合せ先
NTTコミュニケーションズ株式会社　グローバル事業本部
〒108-8118　東京都港区芝浦3-4-1　グランパークタワー21F　TEL:0120-280-882　FAX:03-5439-0471
電話受付時間　月～金　9:30～18:00(祝日・年末年始を除く)　E-mail:cdn-info@ntt.com　URL:http://www.ntt.net

NTT Communications